

INFORME PQRSDF SEPTIEMBRE 2025

Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Variables del informe.....	3
1.2 Consolidados de las PQRSDF.....	4
1.2.1 Tipo de comentario.....	4
1.2.2 Canales de recepción.....	5
1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento.....	5
2 EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF.....	6
2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados.....	6
2.2 Respuesta preliminar.....	6
2.3 Tiempo de Respuesta en Firmas.....	6
2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles.....	7
2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles.....	7
3 CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO.....	7
3.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo.....	7
3.1.1 Satisfacción de usuario.....	7
3.1.2 Seguridad.....	8
3.1.3 Oportunidad.....	8
3.1.4 Pertinencia.....	8
3.1.5 Continuidad.....	8
4 ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS, DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA.....	9
4.1 COTOSS.....	9
4.2 Deberes y Derechos.....	9
5 COMPARATIVO POR SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA.....	10
5.1 Comparativo de PQRSDF.....	10
6 COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-2025.....	11
6.1 Comportamiento de PQRSDF anual 2024-2025.....	11
7 QUEJAS ANONIMAS.....	11
8 CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO.....	11
8.1 Atributos alineados al COTOSS y Deberes y Derechos.....	12
8.2 Deberes y Derechos PQRSDF.....	13
9 PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE.....	13
10 FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS.....	13

11 PLAN DE MEJORA.....	15
12 QUEJAS INTERPUESTAS POR LA EPS.....	15
13 TRAMITES ADMINISTRATIVOS.....	15
14 CONCLUSIONES.....	16
15 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES.....	16

1 INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye el capítulo I del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con un manual de quejas peticiones, reclamos, sugerencias, solicitud de información y denuncias por acto de corrupción GAC-P01-M-01, el cual tiene como objetivo reglamentar el procedimiento de las peticiones y la manera de atenderlas en el Instituto Nacional de Cancerología. Por tal razón se establecen los diferentes canales de recepción a los diferentes tipos requerimientos.

Buzón de Sugerencias: El Instituto Nacional de Cancerología cuenta con 13 buzones de sugerencias distribuidos de manera estratégica y asequible a los usuarios en donde se encuentra el formato GAC-P01-F-05, A través del cual el usuario puede dar a conocer su requerimiento. Estos buzones se les realiza apertura dos veces a la semana (lunes y jueves), el procedimiento es llevado a cabo por un funcionario de la oficina de calidad, Trabajo Social y un testigo de la comunidad.

Virtual: Los usuarios pueden dar a conocer sus requerimientos a través de medios electrónico como: Página Web, www.cancer.gov.co Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram, Correo Electrónico pqrs@cancer.gov.co.

Personal: Los pacientes que desean interponer el requerimiento de manera presencial se dirigen a la Oficina de Coordinación de Trabajo Social en donde son atendidos por funcionarios administrativos quienes los escuchan y orientan para este trámite el cual queda radicado.

Telefónico: Por medio de la línea 3905012 opción 7 los usuarios pueden dar a conocer su requerimiento el cual es atendido por un funcionario Administrativo quien diligencia el formato GAC-P01-F-05 e inicia el trámite dando a conocer al usuario el respectivo radicado para el seguimiento de su oportuna respuesta.

Correspondencia: El usuario radica su requerimiento en la oficina de correspondencia del Instituto Nacional de Cancerología dicha Área lo direcciona a la Coordinación de Trabajo Social para el debido tramite.

1.1 Variables de Informe

Para realizar el informe mensual de las PQRSDF se tienen en cuenta todos los tipos de requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, denuncias y felicitaciones) los cuales fueron radicados por los usuarios utilizando los diferentes canales durante el periodo correspondiente.

Para la oportuna respuesta al usuario se contemplan los tiempos establecidos por Ley 1755 de 2015 la cual establece 15 días hábiles, las quejas radicadas durante los primeros cinco días del mes deben según esta norma tener respuesta en el mismo mes; no obstante, las quejas radicadas desde el día sexto en adelante prolonga el tiempo de respuesta para el mes siguiente, la queja radicada en el último día del mes analizado tiene plazo de dar respuesta hasta el día 20 del mes siguiente.

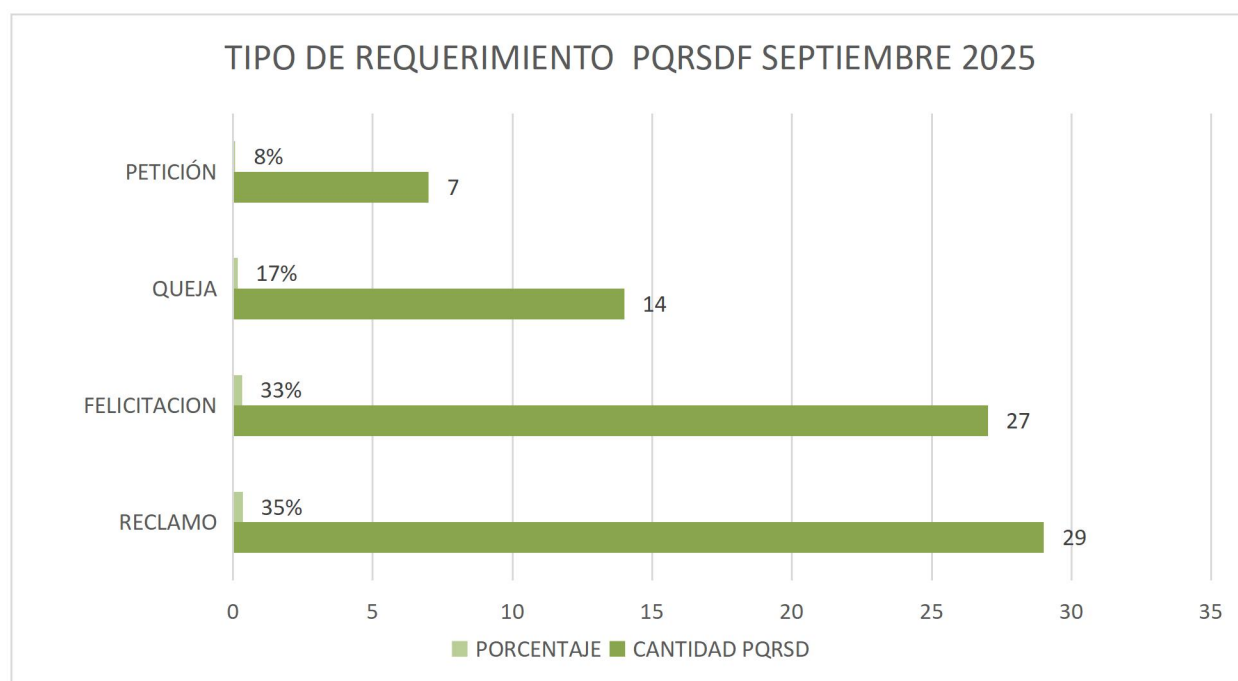
Así mismo se tienen en cuenta tres tiempos de respuesta:

- Tiempo de respuestas comprometidas con envío de respuesta preliminar.
- Tiempos de respuesta definitiva.
- Tiempos de respuestas de los servicios involucrados en la queja.

1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSDF SEPTIEMBRE DE 2025

Durante este periodo, se analiza el comportamiento de los diferentes tipos de requerimientos recibidos en el Instituto Nacional de Cancerología a través de los diversos canales de recepción.

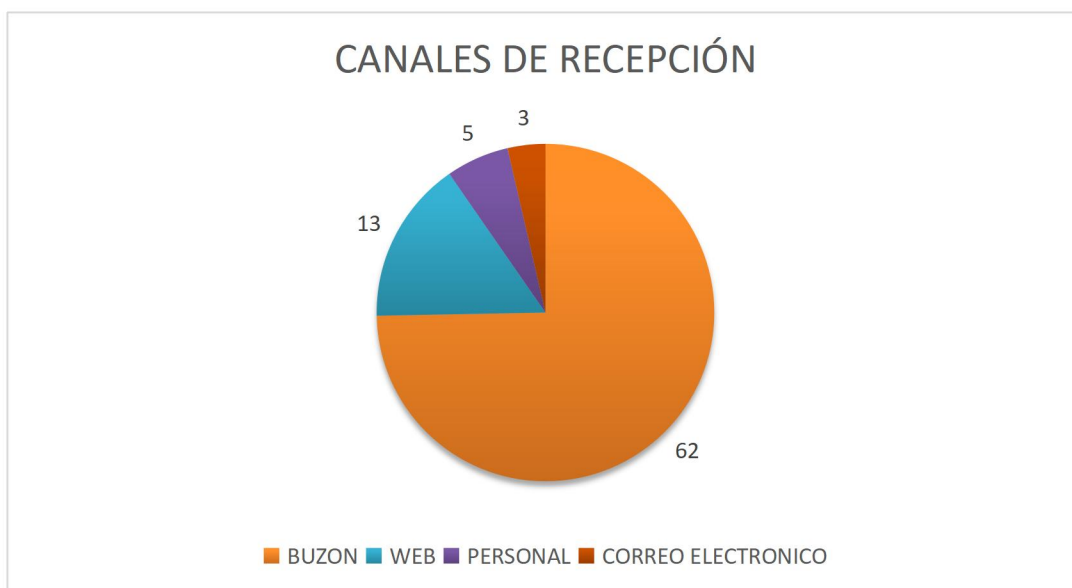
1.2.1 Tipo de comentario



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se registraron un total de **83** requerimientos, distribuidos de la siguiente manera: **Reclamos**, con 29 requerimientos, que representan el 35%; **Felicitaciones**, con 27 requerimientos, equivalentes al 33%; **Queja**, con 14 requerimientos, que representan el 17%; **Petición**, con 7 requerimientos, que constituyen el 8%; **Sugerencia**, con 4 requerimientos, correspondientes al 5%; **D. Petición**, con 1 requerimiento, que representa el 1% y **Tutela** con 1 requerimiento, equivalente al 1%.

1.2.2 Canales de recepción SEPTIEMBRE 2025

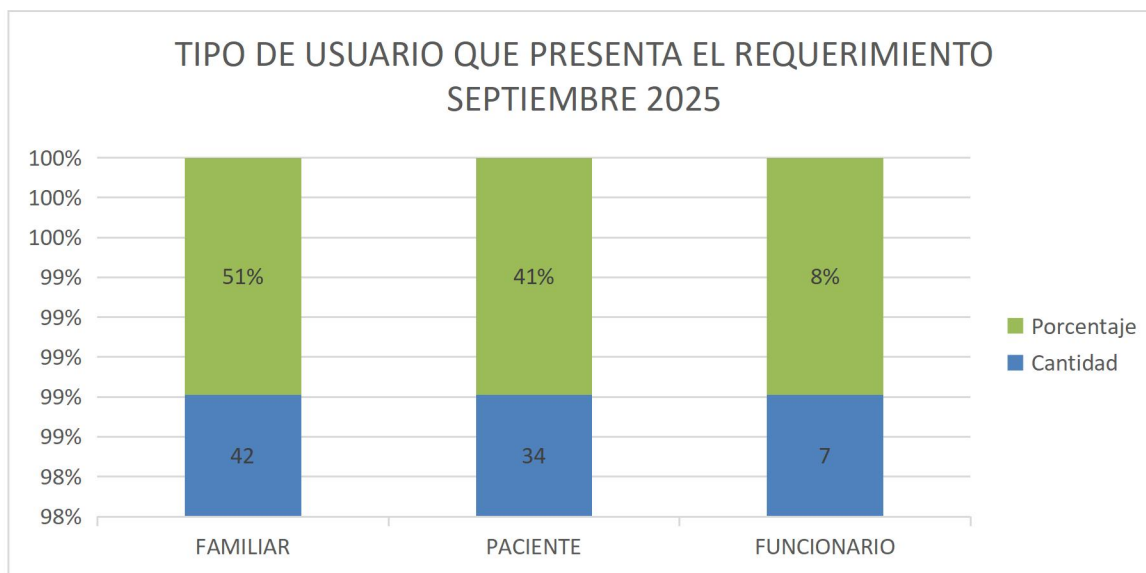


Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se presentaron 83 requerimientos, distribuidos a través de los siguientes canales de recepción:

- **Buzón:** 62 requerimientos que representan el **75%**
- **Web:** 13 requerimientos que corresponden al **16%**
- **Personal:** 5 requerimientos que representan el **6%**
- **Correo Electrónico:** 3 requerimientos que corresponde al **4%**.

1.2.3 Tipo de usuario que presenta el requerimiento



Fuente: Oficina Trabajo Social

Durante el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se registraron 83 requerimientos, distribuidos según el tipo de usuario que los presentó de la siguiente manera:

- **Familiar: 42** requerimientos que corresponden a **51%**
- **Paciente: 34** requerimientos que representan el **41%**
- **Funcionario: 7** requerimientos que corresponden al **8%**.

2. EFICACIA EN EL TIEMPO DE RESPUESTA PQRSDF

2.1 Tiempos de respuestas de los servicios involucrados

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS SERVICIOS INVOLUCRADOS EN LA QUEJA	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	14
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Promedio días de respuesta	9

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se presentaron **14 quejas**, las cuales fueron tramitadas antes de los 15 días, con un tiempo promedio de respuesta de **9 días**.

2.2 Respuesta preliminar

RESPUESTA PRELIMINAR SEPTIEMBRE 2025	
Quejas tramitadas antes de 15 días por las áreas responsables	14
Quejas tramitadas después de 15 días por las áreas responsables	0
Preliminares pendientes de respuesta	0

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **SEPTIEMBRE de 2025**, no se registraron quejas con respuesta preliminar.

2.3 Para el mes de **SEPTIEMBRE 2025** se presentan **14** Quejas a las cuales se les dio respuesta oportuna en firmas, para un promedio de **9** días.

2.4 Servicios con respuesta antes de 5 días hábiles

En el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se presentaron un total de 14 **quejas**, de las cuales **5** fueron respondidas por los servicios correspondientes en un plazo inferior a **5** días.

Tiempo de respuesta: Antes de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERÍA	3	60%
HEMATOLOGIA	2	40%

Fuente: Oficina Trabajo Social

2.5 Servicios con respuesta después de 5 días hábiles

Tiempo de respuesta: Después de los 5 días		
AREA O SERVICIO AFECTADO	N. QUEJA	PROMEDIO RTA
ENFERMERÍA	6	67%
GESTIÓN AMBIENTAL	1	11%
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	1	11%
NEUROLOGÍA	1	11%

Fuente: Oficina Trabajo Social

En el mes de **SEPTIEMBRE** de 2025, se presentaron un total de **14 quejas**, de las cuales **9** fueron respondidas por el servicio correspondiente después de los **5** días.

3. CAUSA DE REQUERIMIENTOS TIPO QUEJA POR ATRIBUTO

3.1 Motivos de causa tipo Queja por servicio según atributo

Para el requerimiento tipo **Queja**, se presentaron un total de 14 **quejas**, distribuidas según el atributo de calidad de la siguiente manera:

3.1.1 Satisfacción del usuario 12 requerimientos.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Satisfacción del Usuario**, con un total de (12 requerimientos), que representan el 86%. donde se evidencia los servicios con mayor afectación fue **Enfermería, Facturación y Trabajo Social** los demás servicios y sus respectivos requerimientos se pueden visualizar en la siguiente tabla.

SATISFACCION DEL USUARIO		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
QUEJA DEL ENFERMERO JEFE DE DERMATOLOGIA- INDICA QUE ESTABA EN HORA DE ALMUERZO Y LLEGA TARDE Y CONTESTA MAL	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA JEFE- MARTHA DE CYC	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO

SE QUEJA DE LA FALTA DE COMIDA QUE LE NEGARON AL PACIENTE EN LA NOCHE SIN MOTIVO ALGUNO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA JEFE AL PEDIRLE UN MEDICAMENTO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE UN ENFERMERO GROSERO MOVIO MAL LA PIERNA DE MI MAMA Y DESPUES LA INSULTO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE DEL TURNO DE LA MAÑANA ES PATANA CON FAMILIARES Y AUXILIARES MANDANDO Y GRITANDO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA JEFE MARCELA- PEDIMOS AYUDA CON LOS MEDICAMENTOS Y NO COLABORA	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA ENFERMERA DEL PISO QUE ATIENDE AL ESPOSO	ENFERMERIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA AUXILIAR ADMINISTRATIVO LILIANA DE HEMATOLOGIA CON MALA ACTITUD ME NEGÓ UNA CITA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA SEÑORA CABELLO BLANCO MINIMIZA LA ANGUSTIA DE LA USUARIA	HEMATOLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DE LA MALA ATENCION Y EXPERIENCIA FUNCIONARIA DE CITAS RADIOLOGIA	IMAGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO
SE QUEJA DEL NEUROLOGO PORQUE TENIA CITA PROGRAMADA Y SE PERDIO CITA	NEUROLOGIA	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.1.2 Oportunidad 1 requerimiento.

A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Oportunidad**, con un total de (1 requerimiento), que representa el 7%. donde se evidencia que el servicio afectado fue **Gestión Ambiental** como se visualiza en la siguiente tabla.

OPORTUNIDAD		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
RECLAMO SEGURIDAD- TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL VIGILANTE ASIGNADO A LA RECEPCION	GESTION AMBIENTAL	OPORTUNIDAD

Fuente: Oficina Trabajo Social.

3.1.3 Pertinencia 1 requerimiento.

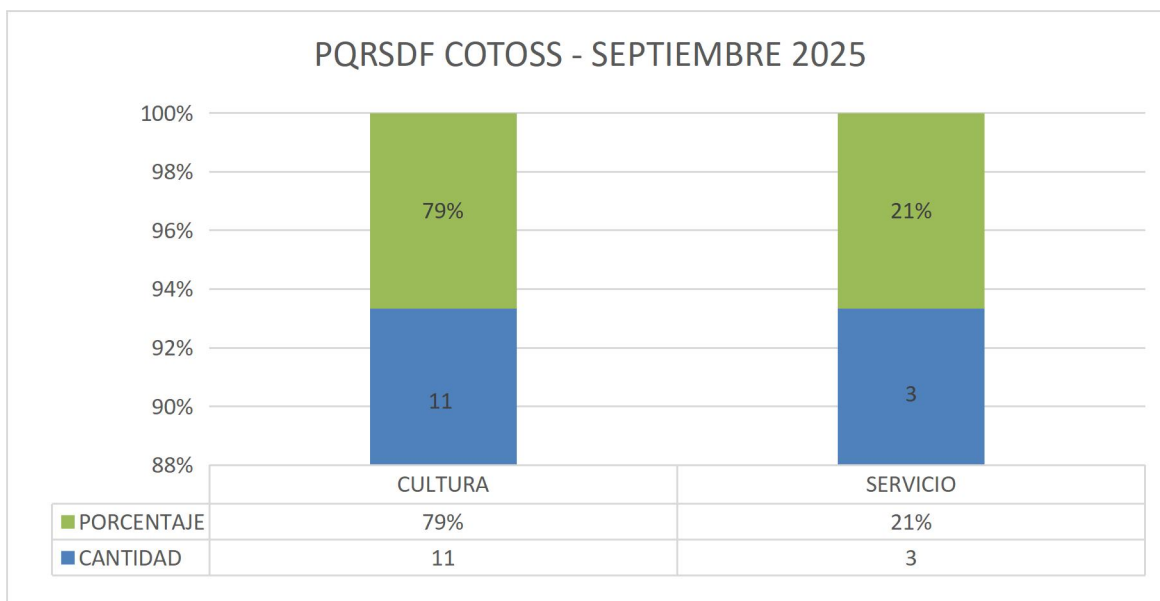
A continuación, se detallan las causas correspondientes al atributo de **Pertinencia**, con un total de (1 requerimiento), que representa el 7%. donde se evidencia que el servicio afectado fue **Enfermería** como se visualiza en la siguiente tabla.

PERTINENCIA		
CAUSA DEL REQUERIMIENTO	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
SE QUEJA DE LA ENFERMERA EMMA FONSECA MAL SUMINISTRO DE MEDICAMENTO	ENFERMERIA	PERTINENCIA

Fuente: Oficina Trabajo Social.

4. ATRIBUTOS ALINEADOS AL COTOSS Y DERECHOS Y DEBERES REQUERIMIENTO TIPO QUEJA

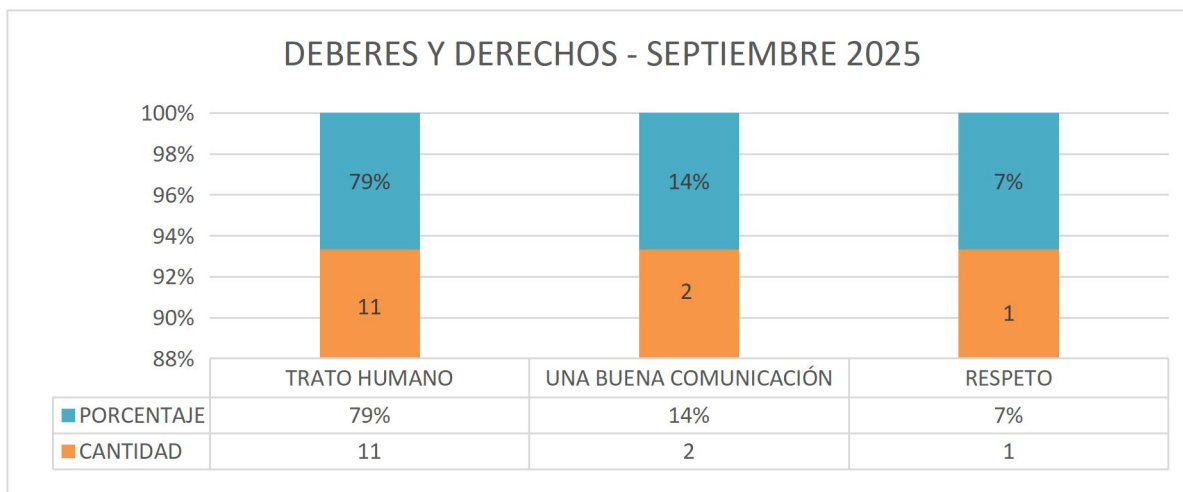
4.1 Cotoss



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las 14 **Quejas** presentadas en el mes de **SEPTIEMBRE de 2025**, alineadas con el **COTOSS**, el **79%** corresponde a **Cultura** (11 requerimientos) y el **21%** corresponde a **Servicio** (3 requerimientos) lo cual está alineado con el **COTOSS**.

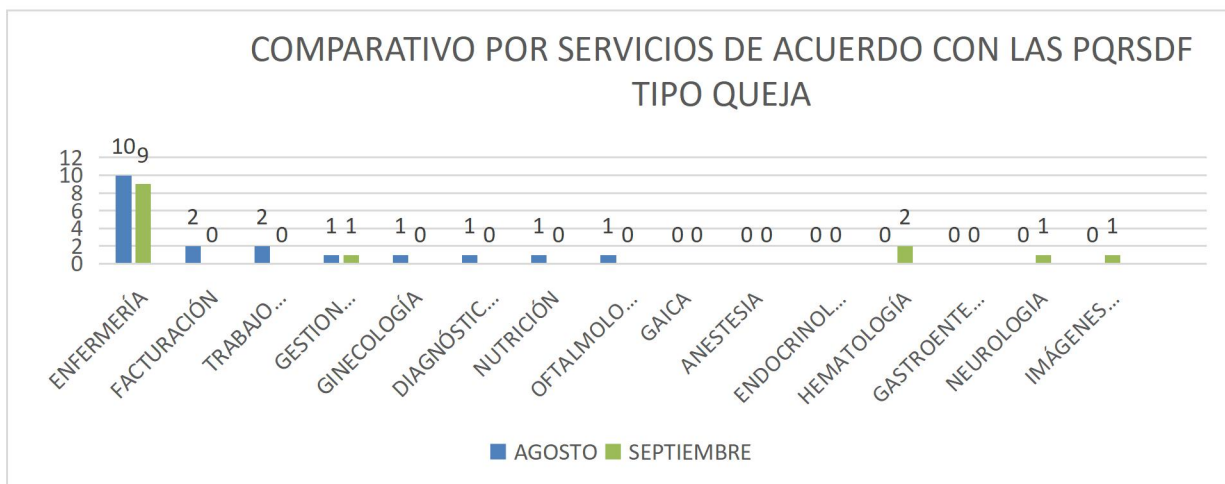
4.2 Deberes y Derechos



Fuente: Oficina Trabajo Social

De las **14 Quejas** presentadas en el mes de **SEPTIEMBRE de 2025**, alineadas con los **Deberes y Derechos**, el **79%** corresponde a **Trato Humano** con (11 requerimientos), el **14%** corresponde a **Una buena comunicación** con (2 requerimientos) y el **7%** a **Respeto** con (1 requerimiento).

5. COMPARATIVO POR SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF TIPO QUEJA. AGOSTO 2025 vs SEPTIEMBRE 2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **AGOSTO** de 2025, se presentaron **19** requerimientos de tipo **Queja** por servicio. En contraste, en **SEPTIEMBRE de 2025**, se registraron **14** quejas, lo que representa un aumento de **5** quejas en comparación con el mes anterior.

5.1 Comportamiento de PQRSDF entre AGOSTO vs SEPTIEMBRE 2025

✓ Incremento de Quejas según servicio

SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
HEMATOLOGIA	0	2
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1
NEUROLOGÍA	0	1

Fuente: Oficina Trabajo Social.

✓ Servicios que disminuyeron en el número de Quejas

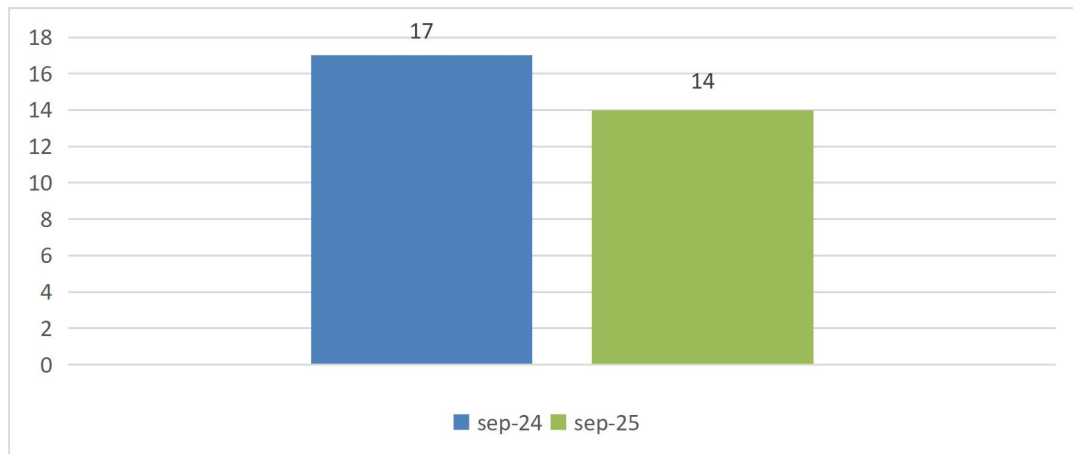
SERVICIO	MES	
	AGOSTO	SEPTIEMBRE
ENFERMERIA	10	9
FACTURACION	2	0
GINECOLOGIA	1	0
MEDICINA NUCLEAR	1	0
NUTRICIÓN	1	0
OFTALMOLOGIA	1	0
TRABAJO SOCIAL	2	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

Durante los meses de agosto y septiembre se mantiene un (1) requerimiento mensual hacia el servicio de Gestión Ambiental.

6. COMPARATIVO DE PERIODOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS PQRSDF ANUAL 2024-2025

6.1 Comparativo de PQRSDF anual 2024-2025



Fuente: Oficina Trabajo Social.

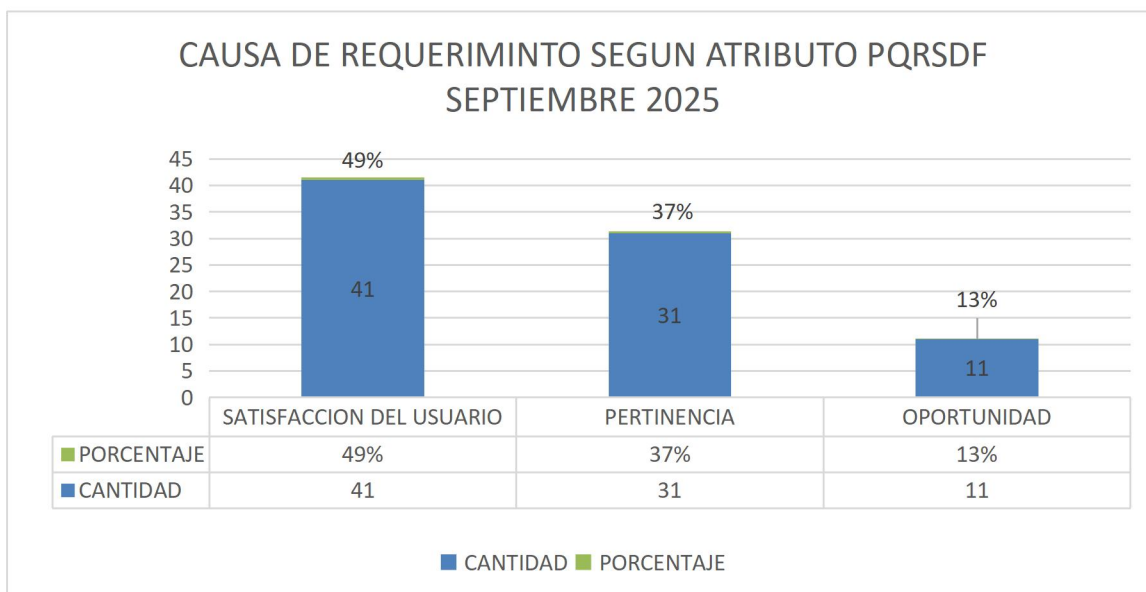
En el mes de **SEPTIEMBRE de 2024** se presentaron **17** requerimientos de tipo **Queja** por servicio, mientras que en el mismo periodo de **SEPTIEMBRE de 2025** se registraron **14** quejas. Se observa una disminución de 3 quejas en comparación con el año anterior.

Fuente: Oficina Trabajo Social.

7. QUEJAS ANÓNIMAS

En el mes de **SEPTIEMBRE 2025** se registraron 2 quejas y 1 reclamo anónimo.

8. CAUSA DE REQUERIMIENTOS PQRSDF SEGÚN ATRIBUTO



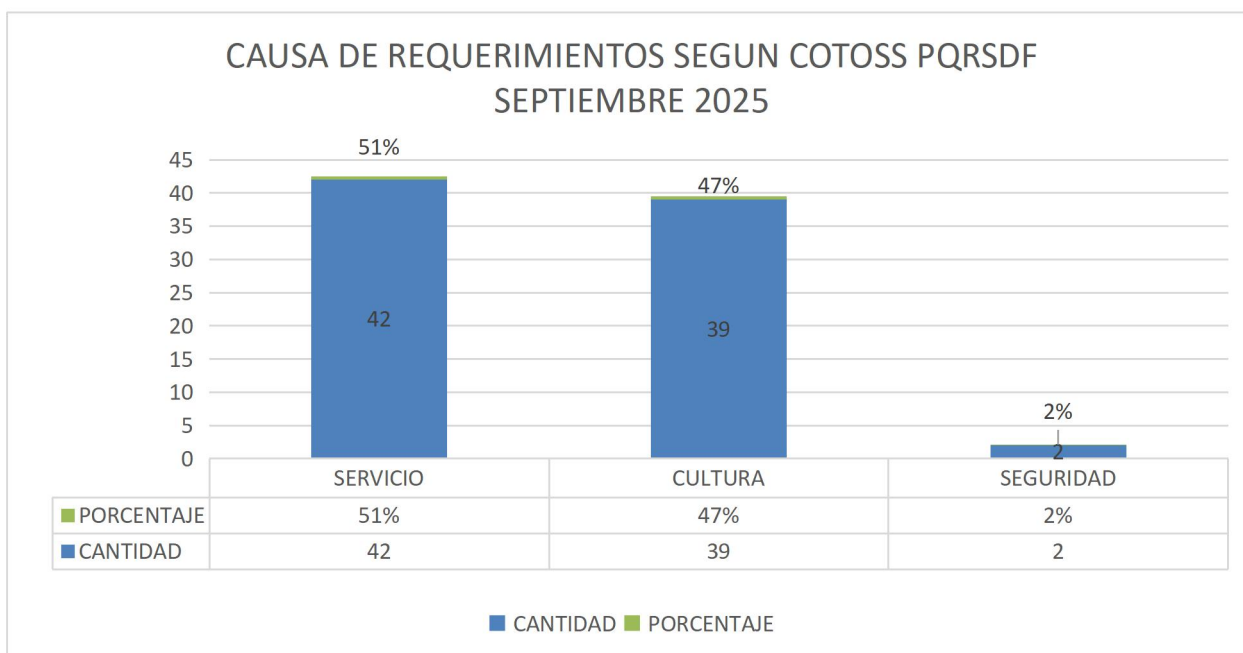
Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE de 2025** se presentaron **83** requerimientos, los cuales se clasifican según el atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 41 requerimientos que corresponden al 49%
- **Pertinencia:** 31 requerimientos, que corresponden al **37%**;
- **Oportunidad:** 11 requerimientos que corresponden al **13%**.

8.1 Atributos alineados al COTOSS

COTOSS

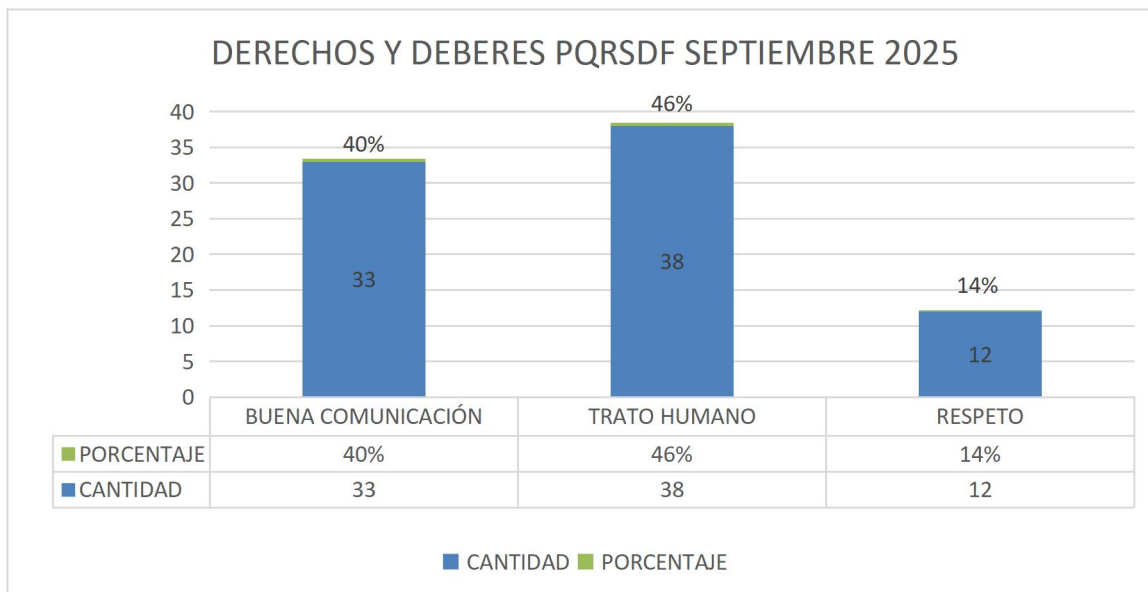


Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **83** requerimientos presentados en el mes de **SEPTIEMBRE de 2025**, alineados al modelo de atención Cotoss, se clasifican de la siguiente manera:

- **Servicio:** 42 requerimientos que corresponden al **51 %**
- **Cultura:** 39 requerimientos que corresponden al **47 %**
- **Seguridad:** 2 requerimientos que corresponden al **2%**.

8.2 Deberes y Derechos PQRSDF



Fuente: Oficina Trabajo Social.

De los **83** requerimientos presentados en el mes de **SEPTIEMBRE DE 2025**, alineados a **Derechos y Deberes**, se clasifican de la siguiente manera.

- **Buena comunicación:** 33 requerimientos que corresponden al 40%
- **Trato Humano:** 38 requerimientos que corresponden al 46%
- **Respeto:** 12 requerimientos que corresponden al 14%.

9. PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2025

Durante el mes de **SEPTIEMBRE de 2025**, se atendieron un total de **12.427 pacientes**, y se presentaron **83 requerimientos**. A continuación, se detalla la información en el siguiente cuadro:

SEPTIEMBRE 2025		
REQUERIMIENTOS	PACIENTES	CANTIDAD
83	PACIENTES NUEVOS	617
	PACIENTES ANTIGUOS	11.810
	TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	12.427

Fuente: Oficina planeación institucional.

10. FELICITACIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS.

FELICITACIÓN		
CAUSA DEL REQUERIMIENTOS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD
FELICITACION A TODO EL INC- EXCELENTE SERVICIO	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO

FELICITACION A TODO EL PERSONAL DE INC- POR EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD DE MI HERMANA	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION POR MI SALUD A TODAS LAS PERSONAS QUE TRABAJAN AQUI DESDE EL JARDINERO HASTA EL MAS ALTO	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A TODO EL PERSONAL DE INC- POR EL TRATAMIENTO DE LA ENFERMEDAD DE MI PADRE	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION ATODO EL INSTITUTO EN LA FORMA DE LA ATENCION POR PARTE DE TODOS	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION INC- PARA TODOS ESTOY MUY AGRADECIDA CON LAS ATENCIONES GRACIAS POR AYUDARME	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION DIRECCION - ADMIRACION POR EL TRABAJO DE CADA PERSONA EN ESTA INSTITUCION	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL INC EN ESPECIAL GINECOLOGIA POR LA EXCELENTE ATENCION	DIRECCIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL GUARDA DE SEGURIDAD POR SU PACIENCIA Y ACTITUD	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL GUARDA DE SEGURIDAD POR SU PACIENCIA Y ACTITUD	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION SEÑORAS ASEO Y ENFERMERA	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION NAVEGADORA- ANGELA VCO- SR CAMACHO SEGURIDAD BUENA SOLUCION	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION AL GUARDA DE SEGURIDAD DEL 5 PISO EXCELENTE TRABAJO	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION PERSONAL DE SEGURIDAD A LAS MUJERES QUE ESTAN A LA ENTRADA	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION EXCELENTE SERVICIO DEL CUERPO MEDICO DEL INC	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA JEFE ENCARGADA CON BUEN TRATO CON LOS PTES	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LAS JEFES Y AUXILIARES DE HOSPITALIZACION	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION SANDRA Y ROCIO APOYO AL DUELO GRAN CALIDAD HUMANA	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION APOYO CUIDADORES POR TODO EL APOYO	ENFERMERÍA	SATISFACCION DEL USUARIO

FELICITACION A LA SRA DE FACTURACION MUY AMABLE MUY HUMANITARIA	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION MARY QUIÑENEZ FACTURACION EXCELENTE SERVICIO	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION- JOHANNA POR TODA LA COLABORACION	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION NAVEGADORA SANDRA, EXCELENTE ATENCION	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION FACTURACION CHADAY IBARRA BUENA INFORMACION AMABILIDAD	FACTURACIÓN	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LA NUEVA EPS	AREA COMERCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION A LOS DRS SANCHEZ ONCOLOGIA Y DR GUEVARA GASTRO EXCELENTE PERSONAS	GASTRO	SATISFACCION DEL USUARIO
FELICITACION DR ADALBERTO GOMEZ Y LEIDY CACERES TIENE UNA SABIDURIA Y AMOR POR SU PROFESION	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SATISFACCION DEL USUARIO

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE de 2025** se presentaron **83** requerimientos, de los cuales **27** corresponden a **felicitaciones** de los pacientes hacia los funcionarios del INC. Estos se distribuyen por atributo de calidad de la siguiente manera:

- **Satisfacción del usuario:** 27 requerimientos.

Los servicios que recibieron la mayor cantidad de felicitaciones fueron:

- **Dirección:** 8 requerimientos.
- **Gestión Ambiental:** 6 requerimientos.
- **Enfermería:** 5 requerimientos.
- **Facturación:** 5 requerimientos.

11. PLAN DE MEJORA

No se presenta planes de mejora para el servicio de Trabajo Social.

12. QUEJAS INTERPUESTAS POR LAS EPS

En el mes de **SEPTIEMBRE de 2025** se presentaron **7** requerimientos por parte de las EPS.

13. TRAMITES ADMINISTRATIVOS

SEPTIEMBRE 2025 QUEJAS	
TRAMITE DE CITAS	12
CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	0
HISTORIAS CLINICAS	0

Fuente: Oficina Trabajo Social.

En el mes de **SEPTIEMBRE DE 2025** se presentaron 12 solicitudes correspondientes a trámites administrativos relacionados con la solicitud de citas.

14. CONCLUSIONES

14.1 En el mes de SEPTIEMBRE de 2025 se recibieron un total de 83 requerimientos, siendo la mayoría reclamos (35%), seguidos por felicitaciones (33%) y quejas (17%). Esto refleja que, aunque hay una proporción significativa de requerimientos, también existen muestras importantes de satisfacción por parte de los usuarios.

14.2 Canales de recepción

El canal más utilizado para la presentación de requerimientos fue el buzón (75%), seguido por web y personal (ambos con 22%), lo que indica una preferencia por medios digitales y escritos para la comunicación con la institución.

14.3 Perfil de usuarios

Los requerimientos fueron presentados principalmente por familiares (51%), pacientes (41%) y funcionarios (8%), mostrando un equilibrio en la participación de los diferentes usuarios vinculados a la institución.

14.4 Eficacia en tiempos de respuesta

Las quejas (14 en total) fueron atendidas en un tiempo promedio de **9 días**, y todas fueron tramitadas antes de los 15 días establecidos, demostrando un buen cumplimiento en la gestión de respuestas.

14.5 Con **12.427** pacientes atendidos y **83** requerimientos, la tasa de reclamaciones es relativamente baja, pero es fundamental atender las quejas con prontitud para mantener y mejorar la calidad del servicio.

15. ACCIONES EMPRENDIDAS PARA LAS PQRSDF PRIORIZADAS PARA EL MES

- Se realiza un seguimiento continuo mediante el envío de correos electrónicos y llamadas telefónicas, con el objetivo de garantizar una respuesta oportuna por parte de los servicios involucrados.
- Desde la oficina de Trabajo Social, se proporciona retroalimentación a los servicios involucrados, asegurando así una respuesta oportuna
- Se presenta un informe al área de calidad dentro del comité de planeación, comunicaciones y Subdirección médica, el cual se publica en la página web del INC.

Elaboró: Blanca Liliana Bejarano Páez – Auxiliar administrativo
Revisó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social
Aprobó: Norha Lizarazo Camacho – Coordinadora grupo Trabajo Social